

LA REVUE **ACVLOQ**

ASSOCIATION DES CONCESSIONNAIRES DE VÉHICULES DE LOISIRS DU QUÉBEC

**LE CAPITAL
HUMAIN**
L'INVESTISSEMENT
À CONSIDÉRER
ET LA RESSOURCE
À ENTREtenir !

CONGRÈS 2023

16 novembre 2023

UN ÉVÉNEMENT INCONTOURNABLE
INSCRIVEZ-VOUS !



Passez à la vitesse supérieure

Chez iA Services aux concessionnaires, notre mission, en partenariat avec les marchands de véhicules de loisir, est d'offrir aux consommateurs la tranquillité d'esprit financière.

Nous nous engageons à vous fournir des produits innovants qui vont permettre à vos clients d'être des propriétaires de véhicules comblés. C'est pour cette raison que iA Services aux concessionnaires et Garantie Nationale, filiale de iA, ont uni leurs forces pour lancer le tout nouveau programme de garantie des véhicules à assistance électrique.

Nos équipes de vente sont disponibles pour vous présenter notre offre attractive et vous aider à maximiser la valeur que vous offrez à vos clients.



Pour en savoir plus sur iA Services aux concessionnaires ou pour devenir marchand de véhicules de loisir partenaire de iA Services aux concessionnaires, contactez-nous dès aujourd'hui!

 iaservicesconcessionnaires.ca

 info.iasc@ia.ca  1 877 671-9009

SOMMAIRE

PUBLICATION

La revue de l'ACVLQ est publiée par l'Association des concessionnaires de véhicules de loisirs du Québec (ACVLQ). Sa distribution rejoint les membres de l'ACVLQ ainsi que les intervenants du milieu du véhicule de loisirs et les gens de l'industrie.

Président-directeur général
Christian Caza

Directeur de la publication
M^e Jean-François Cavanagh

**Directrice et éditrice en chef/
Publicité et développement**
Ariane Morin

Correctrice
Madeleine Piché

Conceptrice graphique
Michèle Blondeau

Photo de la page couverture
iStock

Impression
Offset Beauce

Dépôt légal 2^e trimestre 2023
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISSN 2816-9468 (Imprimé)
ISSN 2816-9476 (En ligne)

Envoi de publication canadienne
Convention n° 44003514

Les articles publiés dans la revue sont la responsabilité exclusive de leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement les opinions de l'ACVLQ. L'ACVLQ ne peut être tenue responsable d'erreurs ou omissions dans les articles publiés, ni des conséquences de l'utilisation ou de l'interprétation de ces informations.



ASSOCIATION DES CONCESSIONNAIRES DE VÉHICULES DE LOISIRS DU QUÉBEC

Association des concessionnaires de véhicules de loisirs du Québec (Association des marchands de motos du Québec)

6720, rue des Moissons
Saint-Hyacinthe (Québec) J2R 1B3

Téléphone: (450) 796-4444
Sans frais: (888) 888-0443

acvlq.ca / info@acvlq.ca



7



11



20



36

4

S'ALLIER POUR SE RÉINVENTER

Mot du Président-directeur général

8

LA SUCCESSION ENTREPRENEURIALE, UN ROAD TRIP FAMILIAL!

Ariane Morin, ACVLQ

11

LE TOUT NOUVEAU RÉGIME D'ASSURANCES COLLECTIVES DES MEMBRES DE L'ACVLQ

*AGA Services automobiles
Une division d'AGA Assurances Collectives*

12

DMS, UNE APPROCHE SIMPLIFIÉE

Christian Caza, président-directeur général, ACVLQ

15

FIDÉLISER LE CLIENT EN CONCESSION

Patrice Rivest, Avantages Plus

16

LES GARANTIES: COMMENT S'Y RETROUVER ?

*M^e Jean-François Cavanagh,
Québec Légal*

19

IL FAUT S'ADAPTER POUR SURVIVRE

Équipe Solution globale

20

RETOUR SUR LE CONGRÈS 2022

21

CONGRÈS 2023

Inscrivez-vous!

23

HISTORIQUES DE VÉHICULES: UNE MISE AU POINT S'IMPOSE

*M^e Jean-François Cavanagh,
ACVLQ*

27

LA MOBILISATION DES ÉQUIPES POUR L'ATTEINTE DES OBJECTIFS COLLECTIFS

Jani Riendeau, Impact

30

OPTIMISEZ VOS VENTES ET VOS PROFITS

Patrice D'Amour, KM+

33

EN AVANT TOUTES!

Amélie Varin, présidente du CA, ACVLQ

L'ACVLQ

7 L'ACVLQ, c'est quoi?

35 Conseil d'administration de l'ACVLQ

36 Partenaires de l'ACVLQ

39 Adhésion

14, 18, 22, 26, 29

Les info-bulles

S'ALLIER POUR SE RÉINVENTER



PHOTO: JENNIFER MARCUSON

PAR **CHRISTIAN CAZA**

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL, ACVLQ



Dans le contexte où les dernières années ont été généralement bénéfiques pour les acteurs de l'industrie, concessionnaires et manufacturiers, notre équipe a cru opportun de mettre de l'avant un message simple : **s'allier pour se réinventer.**

Pourquoi? Parce que nous serons tous, individuellement et collectivement, impactés par l'évolution de l'industrie, qu'elle soit technologique, économique, sociale ou environnementale. Parce que, pour faire face à ces changements, nous devons souvent repenser le modèle d'affaires et nous adapter aux nouvelles réalités. Aujourd'hui, je vous propose d'ouvrir une réflexion sur deux grands enjeux : l'évolution du modèle traditionnel de distribution de véhicules et l'importance de réinventer les grands salons d'expositions.

MANUFACTURIERS ET CONCESSIONNAIRES — LA RESPONSABILITÉ D'ÉTABLIR DES SOLUTIONS COLLECTIVEMENT RÉALISABLES

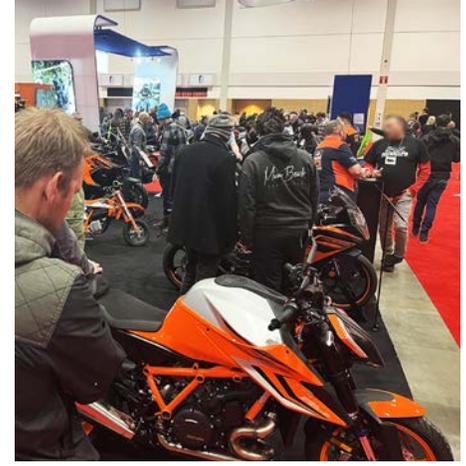
Il est évident que le modèle traditionnel de distribution de véhicules connaît une évolution rapide et que la distribution par des franchisés sera de plus en plus sous pression. Dans un monde en perpétuelle transformation, les manufacturiers et les concessionnaires constituent deux éléments indispensables d'un écosystème unique, dont les défis sont de s'adapter continuellement aux attentes des utilisateurs, de créer une expérience client exceptionnelle et des opportunités pour tous.

Pour prendre l'avenir de front, les manufacturiers doivent combiner stabilité et innovation de manière à établir une chaîne d'approvisionnement et de distribution stable et investir dans la recherche et le développement de produits innovants en vue de répondre aux demandes

des clients. Alors que les concessionnaires doivent stimuler leurs marchés, opérer dans un encadrement législatif devient exigeant et enrichir l'expérience d'achat et de service s'avère un incontournable.

La question : En tant que manufacturiers et concessionnaires, comment pouvons-nous collaborer dans le but de développer une industrie qui bénéficie d'une image de marque forte, donner la priorité à nos clients, maximiser l'efficacité et éliminer les coûts inutiles dans le processus de vente au détail tout en renforçant le positionnement du manufacturier sur le marché et du concessionnaire dans le mode de distribution? Posez-vous la question, car à titre d'acteur de l'industrie, chacun d'entre nous a la responsabilité de trouver des pistes de solutions collectivement satisfaisantes.

S'allier pour se réinventer requiert de revenir à la base. Les concessionnaires et les manufacturiers sont des entrepreneurs et des acteurs de changements. Se commettre à avoir une discussion sur les enjeux de chaque partie, et d'un commun accord établir des pistes de solutions axées sur l'avenir de l'industrie, doit faire partie de notre ADN. Au cours des prochaines années, l'industrie sera davantage confrontée à des transformations majeures qui affecteront les principes fondamentaux de la relation entre manufacturiers et concessionnaires.



PHOTOS: MOTORCYCLE AND MOPED INDUSTRY COUNCIL (MMIC)

L'ACVLQ se donne pour objectif de former une alliance qui aura pour cible de réunir les intervenants clés pour entamer des discussions de haut niveau entre les concessionnaires et les fabricants afin d'élaborer les principes directeurs de l'avenir de la vente au détail de véhicules de loisirs et récréatifs.

S'ALLIER POUR SE RÉINVENTER : L'ENGAGEMENT DE L'INDUSTRIE ENVERS LES ÉVÈNEMENTS ET SALONS

Il y a eu un changement, accéléré par la pandémie, ayant eu pour effet de réduire les investissements sur les salons d'expositions (auto, bateau, quad, moto, motoneige, VR, etc.) et de dépenser davantage sur le web pour attirer des « leads ». Il y a une logique dans cette stratégie mettant en lumière qu'avoir une présence remarquée dans les salons coûte cher alors que moins de journalistes s'y présentent. C'est une des raisons pour lesquelles les fabricants sont moins enclins à continuer d'investir pour promouvoir leurs véhicules dans ce modèle d'affaires.

Or, bien que cette stratégie d'affaires soit facilement quantifiable, il n'en reste pas moins que les salons demeurent importants pour satisfaire les consommateurs, leurs attentes et préférences d'achats en constante évolution ainsi que pour le rayonnement de notre industrie. Les constructeurs, distributeurs, fournisseurs et concessionnaires, qui ne voient pas la valeur de ces événements à grande échelle, ratent une belle opportunité. Il en va de même pour les propriétaires et promoteurs de salons qui démontrent des difficultés à se réinventer face à la transformation du marché événementiel.

Dans les faits, ces événements demeurent l'unique endroit qui réunit fabricants, concessionnaires,

Les salons demeurent l'unique endroit qui réunit fabricants, concessionnaires, fournisseurs et consommateurs. Ils demeurent importants pour satisfaire les consommateurs, leurs attentes et préférences d'achats en constante évolution ainsi que pour le rayonnement de notre industrie.

fournisseurs et consommateurs. C'est l'occasion phare pour attirer les médias et faire rayonner notre secteur d'industrie.

Il y a peu d'endroits où les consommateurs peuvent avoir accès à plusieurs marques sous un même toit, vivre une expérience sensationnelle et avoir un aperçu de leur prochain achat. Le succès de certains « shows » démontre qu'il y a de l'intérêt pour ces événements, tant que le visiteur en a pour son argent.

Récemment, un de nos membres m'a partagé une réflexion: « Où est la valeur ajoutée d'un client actuel ou futur de se déplacer en ville à fort coût pour voir la même chose d'année en année, quand il peut avoir accès aux véhicules chez des concessionnaires de sa région, dans un environnement professionnel, et ce, sans compter sur le fait qu'il a préalablement effectué ses recherches sur le Web? ». Cela va sans dire, il est

plus que temps que l'expérience de certains événements soit réinventée, et ce, avec l'appui de l'industrie.

En conséquence, s'allier pour se réinventer, c'est accepter de se réunir, de prendre le temps de se questionner, de comprendre et d'agir avec justesse pour

développer une expérience unique qui permettra aux clientes et médias visés par les salons de se déplacer pour vivre un moment qui leur sera propre dans un environnement extraordinaire.

L'ACVLQ a entamé des discussions avec des promoteurs de salons afin de s'engager dans cette réflexion et bâtir des événements qui auront pour mission d'attirer de nouvelles clientes et de faire rayonner notre secteur d'industrie.

En terminant, rappelez-vous que, d'emblée, je vous ai proposé d'ouvrir une réflexion sur ces grands enjeux que nous venons à peine d'effleurer. Suivez les travaux de l'ACVLQ, participez-y, partagez-nous votre vision. S'allier pour se réinventer, c'est l'affaire d'une collectivité. ○

Christian Caza

Coaching et distribution de produits financiers. À travers notre soutien, augmentez vos résultats!

Les valeurs et le *modus operandi* de Solution Globale Automobile

Les principes moteurs de notre entreprise, qui nous permettent d'être LA référence au Québec dans l'implantation de l'excellence au niveau du service client des concessionnaires:

- Nous faisons preuve de transparence et de sincérité, en tout temps;
- Nous visons toujours les résultats et la performance;
- Entrepreneurs dans l'âme; nous sommes proactifs et non réactifs;
- Nous mettons tout en oeuvre pour dépasser les attentes de nos clients;
- Nous outillons les F & I et nous les accompagnons constamment pour les aider à mieux performer;
- Nous travaillons main dans la main, jour après jour, avec nos partenaires via une approche d'amélioration continue.

**Nous rencontrer,
c'est nous adopter!**

Distributeur autorisé
des produits
SSQ

Plusieurs ateliers pour 2022-23

Ateliers en groupe, développement individuel et rencontre de vos clients afin de démontrer par l'exemple.

- La conversion bancaire en 6 niveaux
- Les plans de protection
- L'ADN de la demande de crédit
- L'assurance crédit
- L'assurance remplacement
- Les 5 phases
- Les bureaux de crédit
- Les profils de personnalité

**«Le succès d'un département F & A
passe par la transparence
du processus.»**



 Jean-Claude Rabbat
 514 949-5905
 jc@solutionautomobile.ca



L'ACVLQ C'EST QUOI ?



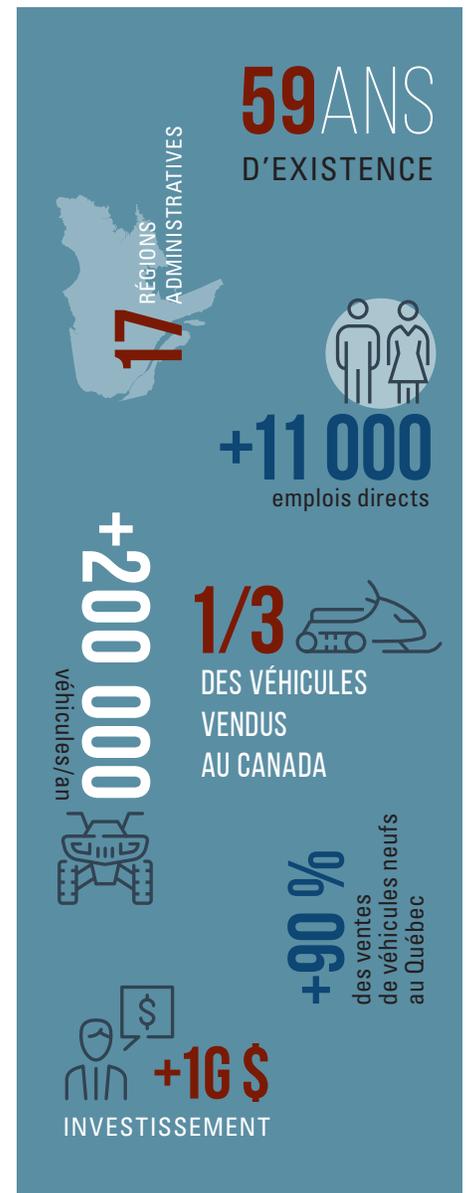
C'est avec fierté que l'Association des concessionnaires de véhicules de loisirs du Québec (ACVLQ) s'apprête à souligner son 60^e anniversaire. Fondée en 1964 par les concessionnaires afin d'unir leurs voix, l'ACVLQ représente aujourd'hui plus de 200 000 véhicules vendus annuellement aux quatre coins du Québec, soit un véhicule sur trois au Canada.

Au fil des décennies, l'ACVLQ a ancré ses représentations auprès des instances gouvernementales afin de devenir la voix officielle des concessionnaires sur des enjeux d'importance, tout en développant son offre de services.

Près de 60 ans plus tard, forte de son positionnement, l'ACVLQ est régulièrement consultée par les organismes publics, parapublics, fédérations et associations. En parallèle à ses représentations, son offre de services cible constamment la réalité de l'industrie et le bénéfice de ses membres.

À l'ACVLQ, nous créons et encourageons des pratiques d'affaires saines axées sur la rentabilité à long terme de nos membres, la diffusion d'informations, le développement de formations, de programmes et de services. Ces pratiques permettent d'appuyer la performance de nos membres tout en assurant un service professionnel, une main-d'œuvre qualifiée et une conformité aux pratiques commerciales.

De plus, nous travaillons en collaboration avec nos partenaires et fournisseurs de services afin d'offrir à nos membres les ententes les plus avantageuses et les plus compétitives, et ce, pour l'intérêt général de nos membres. ○



LA SUCCESSION ENTREPRENEURIALE, UN ROAD TRIP FAMILIAL !

PAR **ARIANE MORIN**

DIRECTRICE DES OPÉRATIONS, ACVLQ



ASSOCIATION DES CONCESSIONNAIRES DE VÉHICULES DE LOISIRS DU QUÉBEC



PHOTO: JENNIFER MARCUSON

Chaque foyer possède des valeurs et des règles bien établies ainsi que des défis qui le définissent. De la même façon, chaque entreprise familiale a son histoire qui la rend unique. Malgré les divergences, des similitudes unissent les récits de ces entreprises : la passion pour le métier, la fierté de la concrétisation de la réussite, le respect de la génération fondatrice, mais principalement **le sentiment de faire partie de quelque chose de plus grand que soi.**

Comme la naissance d'un enfant, la mise au monde d'une entreprise est extrêmement émotive pour l'entrepreneur. Elle symbolise l'aboutissement de durs labeurs, d'incidences pécuniaires, de dévouements et de sacrifices. Comme un enfant qui grandit, la maturité entrepreneuriale demande patience et soins pour le propriétaire, mais aussi pour tous ceux qui l'accompagnent sur la route de la réalisation de cette vision. Derrière chaque aventure entrepreneuriale, on retrouve l'implication loyale d'un conseil de famille orienté vers le succès de ce rêve ambitieux avec l'espérance omniprésente qu'elle perdurera à travers les générations.

Il est ardu et quasi impossible pour le fondateur de songer à une éventuelle retraite souvent repoussée à la limite du temps. Pour arriver à ce lâcher-prise, à qui léguer le volant décisionnel et les responsabilités de l'accomplissement du projet d'une vie ?

Un plan de relève ne va pas sans négociations, émotions et frustrations ; c'est faire *des concessions* pour s'approprier *la concession*. Un ensemble solidifié devenu un **ON!** L'atteinte de la pérennité dans le processus d'acquisition de la succession à l'interne demande une confiance et un respect mutuel de toutes les entités concernées dans la transaction. La clé du moteur pour démarrer une bonne entente : conserver intact le fil conducteur unissant les membres affiliés.

Le mentor, présent ou absent, qui a écrit le livre des références, laissera son empreinte de patriarche dans l'ADN de la concession malgré un retrait des opérations courantes.

Autrefois carburant à l'adrénaline et au bonheur que lui apportait le domaine du véhicule de loisirs, le « maintenant » grand-père de l'entreprise pourra profiter de ce qu'il aime le plus : ses clients, ses amis, ses collègues, ses partenaires de route, ses enfants et ses petits-enfants. Il pourra assouvir son besoin de *PR* le matin et celui de faire du kilométrage l'après-midi, et ce, sans les responsabilités qu'il a faites siennes durant si longtemps.



LYDIANE ROY
COPROPRIÉTAIRE /
DIRECTRICE GÉNÉRALE //
MOTOSPORT 4 SAISONS



« C'est une fierté pour moi de travailler avec mon père et de bénéficier de son expertise. L'objectif est de prendre graduellement la relève de l'entreprise afin de continuer à accroître notre marché tout en respectant la vision familiale de service à la clientèle. C'est un défi de taille, mais très énergisant. »



CHANTAL CONTANT
COPROPRIÉTAIRE /
PRÉSIDENTE //
GROUP CONTANT

« La relève est l'opportunité d'assurer la pérennité de l'entreprise en y intégrant notre vision et du renouveau. C'est également le défi d'une vie, il faut avoir de l'audace et de la persévérance! »



Dans un contexte de changement où l'apport de femmes est en croissance, il est primordial de faire l'éloge de celles qui ont eu l'audace de reprendre les clés de sociétés patriarcales. Elles ont eu un cran et un désir de faire perdurer les valeurs qui sont la fierté et le fondement de l'entreprise patrimoniale établie par la génération précédente. La plupart d'entre elles ont été élevées dans les salles de montre, au service de location ou dans les bureaux. Elles sont passées de l'enfant qui ne craint pas de se salir les mains pour aider lors des *rushs* saisonniers à la femme d'affaires devenue relève. Certaines ont emprunté une *trail* hors des sentiers battus avec une carrière en dehors de l'industrie pour finalement revenir par la grande porte du garage. D'autres ont suivi leur paternel après sa réorientation de profession, causant la déstabilisation et la restructuration complète de la cellule familiale vers la découverte du domaine du véhicule de loisirs.



MARILOU GAGNON
COPROPRIÉTAIRE /
CONTRÔLEUR //
ÉVASION SPORT

« Je suis fière de ce que mon père a bâti, fière d'en faire partie, fière de poursuivre son œuvre pour la mener plus loin! Les valeurs familiales sont une fierté qui doit rester dans le temps! »



Cette nouvelle lignée d'entrepreneures, créatrices innovantes, ont non seulement permis à ces entreprises de conserver le nom, la réputation et la signature familiale, évitant la vente à l'externe ou la fusion de compétiteurs, mais ont aussi permis la croissance de celles-ci. Elles ne se sont pas laissées intimider par une industrie exclusive aux hommes, d'un autrefois pas si lointain. Elles ont fait leur place et ont mérité le respect.

Ces femmes d'affaires, pour certaines devenues mères à leur tour, transmettront les valeurs de la famille à leur descendance, dans l'espérance omniprésente que l'entreprise perdurera et que la prochaine génération reprendra le flambeau.

Pour certains, les petits héritiers ambitieux sont déjà dans le rétroviseur, à jouer les mains salées d'huile à moteur et les yeux brillants. Pour d'autres, le parcours sera différent.

ET VOUS, ACTUELS SUCCESSIONS, QUI SERA VOTRE RELÈVE ? ○



VÉRONIQUE BOUTIN
COPROPRIÉTAIRE / DIRECTRICE DE SERVICE //
BOUTIN HARLEY-DAVIDSON

« Ce qui est le plus beau dans notre histoire c'est le fait de poursuivre les rêves de nos parents qui, par la force des choses, sont devenus les nôtres... Et après toutes ces années, c'est aussi croire qu'ils sont fiers de nous et de nos accomplissements. »



PARTEZ À L'AVENTURE!

PROGRAMME DE FINANCEMENT LOISIR



NOUS FINANÇONS

Moto

VTT

Motoneige

Motocross

Côte à côte

NOUVEAU
Remorque

LES AVANTAGES



Vos habitudes de paiements reportées à Equifax



Signature électronique des documents disponible



Vérification des revenus automatisée



Approbation de crédit rapide



Présence sur *Dealer Track*

NOS CRITÈRES DE BASE

- Terme jusqu'à 72 mois;
- Financement maximum de **25 000\$ + taxes**;
- Partenariat avec Garantie Avantage Plus (garantie mécanique complète 24 mois);
- Unité de 12 ans et moins (2011 et plus);
- Ristourne de financement.

CLIENTS ÉLIGIBLES

- Retraités;
- Prestataires de la SAAQ et de la CSST;
- Prestataires du chômage;
- Travailleurs autonomes.



336, boul. Saint-Luc, suite 202
Saint-Jean-sur-Richelieu
(Québec) J2W 2A3

T. 450 741-0874
F. 450 741-0894
ACCESCREDIT.CA

LE TOUT NOUVEAU RÉGIME D'ASSURANCES COLLECTIVES DES MEMBRES DE L'ACVLQ

PAR **AGA SERVICES AUTOMOBILES**

UNE DIVISION D'AGA ASSURANCES COLLECTIVES

AGA Services automobiles, une division d'AGA Assurances collectives fondées en 1978, a été mandatée par l'ACVLQ pour développer un service au bénéfice de l'industrie.

UNE APPROCHE BONIFIÉE POUR DES RÉSULTATS OPTIMUMS

Cet objectif repose sur une perspective approfondie, une expérience client supérieure et des bénéfices innovants. «*Nous créons ainsi des programmes d'assurances personnalisés reflétant la réalité de groupes d'employés au sein de votre entreprise. Des plans rigoureusement bonifiés font en sorte que les employés obtiennent de meilleures conditions de couvertures.*» Guy Barbeau, vice-président Services Automobiles.

MISSION INNOVANTE

Fidèle à sa réputation, le cabinet a construit le programme pour les concessionnaires de véhicules de loisirs, récréatifs et de plaisance, dans le but de combler les besoins des employeurs et de leurs employés. «*À l'aide de ce programme, les membres bénéficient d'un régime haut de gamme et de conseils personnalisés.*» Christian Dumont, directeur principal Services Automobiles.

Grâce à sa connaissance du milieu et à notre expérience, nous avons édifié un régime d'assurances collectives avantageux et flexible qui répondra à toutes vos exigences.

«*Le régime se démarque clairement de ce qui existe sur le marché et est assorti d'avantages uniques afin d'améliorer la productivité du travail et augmenter le bien-être de vos employés.*» Alain Rivard, vice-président de AGA.

«*Grâce à notre association avec des experts en la matière et à nos consultations auprès des concessionnaires, nous offrons à nos membres et à l'industrie une solution tout-en-un pour aider les entreprises à gérer efficacement les défis liés à la santé et au bien-être de leurs employés. L'objectif est que chaque employeur et employé puisse bénéficier d'un équilibre sain dans sa vie, résultant en une efficacité de la productivité.*» Christian Caza, président-directeur général de l'ACVLQ.



PHOTO: ISTOCK

TÉLÉMÉDECINE DISPONIBLE AVEC TOUS LES PLANS

Au lieu de se rendre à l'urgence, cette application permet de communiquer 24/24 et 7/7 avec un professionnel de la santé. Ce service devient un outil de prévention puissant et facilement accessible. Les enfants et conjoints de vos employés auront aussi accès à ce service, et ce, sans coûts supplémentaires.

TROIS NIVEAUX DE PROTECTION AU CHOIX

Le programme exclusif aux concessionnaires de véhicules de loisirs, récréatifs et de plaisance saura répondre aux besoins des membres, de leur personnel et de leur famille. Trois niveaux de protection sont offerts et permettront aux membres de bénéficier du meilleur régime d'assurances collectives selon leur besoin.

«*Nous avons travaillé plusieurs mois en amont avant de présenter un régime unique aux concessionnaires et, à juger par la réponse positive des membres, nous avons bien su écouter leurs besoins.*» Guy Barbeau Vice-Président Services Automobiles.

En plus de bénéficier d'économies à long terme en rejoignant le régime et d'un impact positif sur leurs liquidités, ce régime permettra de façon efficace et proactive de répondre aux inquiétudes de leurs employés et employées en matière de santé du corps et de l'esprit grâce à la plateforme de Télémédecine disponible dans le nouveau régime.

Pour toute information sur le régime d'assurances collectives des membres de l'ACVLQ, écrivez-nous à programmes@acvlq.ca.

Une autre initiative de l'ACVLQ au bénéfice de ses membres. Vous n'êtes pas encore membre? Adhérez! info@acvlq.ca

DMS UNE APPROCHE SIMPLIFIÉE



PHOTO: JENNIFER MARCUSON

PAR **CHRISTIAN CAZA**
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL, ACVLQ



LA SITUATION

Les concessionnaires VL & VR ont accès à plusieurs offres des fournisseurs de Progiciels de Gestion Intégrés (PGI/ERP) communément appelé Dealer Management System (DMS).

LA PROBLÉMATIQUE

La comparaison d'un DMS à un autre est difficile considérant les différences distinctes à chacun.

LA SOLUTION

L'ACVLQ procèdera à des travaux de comparaison et diffusera les résultats aux membres en 2024.

Le système de gestion de concession DMS est largement implanté chez les concessionnaires de toutes tailles. Il constitue un élément clé de l'infrastructure informatique de l'entreprise afin de gérer l'activité quotidienne.

En réunissant les nombreux éléments qui constituent une concession sous une seule interface, les plateformes DMS permettent aux propriétaires et à leurs équipes de suivre les opérations de la concession avec plus d'efficacité et d'obtenir une vision d'ensemble plus claire. Ce type de système permet par exemple de suivre les ventes, les stocks de véhicules, les commandes de pièces, les finances, la gestion des clients, les rapports d'inventaires et d'autres fonctions liées à l'exploitation d'une entreprise de concession.



Nos solutions se distinguent par la maîtrise de nos logiciels de gestion ERP. À l'affût des développements et des technologies de pointe, l'une de nos forces est que nous combinons de nouvelles fonctionnalités avec les meilleurs logiciels comptables, tels que Acoma et Avantage, pour vos sites E-Commerce et pour vos contrats de vente ACVLQ.

Informations

450-700-0266 / info@groupesei.com
groupesei.com



Le département de financement est crucial pour les concessionnaires. Bien que petit en termes de superficie, il est celui qui rapporte le plus. Améliorez vos revenus avec Impact-F&I Web en ligne de CIELOCOM disponible 24/7, et profitez de notre service rapide et courtois pour garantir votre succès.

Informations

877-737-7627 / info@cielocom.com
cielocom.com

LA GRILLE COMPARATIVE

L'ACVLQ lancera prochainement des travaux auprès des fournisseurs de système DMS dans le but d'établir une grille comparative permettant d'accompagner ses membres pour une meilleure compréhension des solutions offertes aux concessionnaires de véhicules de loisirs et récréatifs.

La question n'est pas de savoir si vous en avez un, mais avez-vous celui qui vous convient? Et c'est une question délicate, car le système qui conviendra à vos opérations ne sera pas nécessairement le même que celui d'un de vos concurrents. Les phases d'implantation et d'apprentissage d'un nouveau DMS sont critiques, au même titre que la période de l'année est propice au déploiement d'un nouveau système et à l'engagement de vos employés à l'utiliser adéquatement. Voici des questions à poser avant de prendre une décision :

- > Dans quelle mesure le DMS est-il intégré? Offre-t-il tous les modules ou devrez-vous le lier aux autres systèmes existants?
- > De quel type de fonction de rapports le DMS dispose-t-il? Dans quelle mesure les rapports sont-ils détaillés? Qui peut les diriger? À quelle fréquence peuvent-ils les exécuter? Quel degré d'automatisation est possible avec ce système?
- > Est-ce que le DMS est un SaaS (Software as a Service), donc une solution *Cloud* continuellement entretenu et mis à jour par le fournisseur ou sera-t-il installé sur un serveur à votre concession dont le maintien sera sous votre responsabilité?

- > Combien d'utilisateurs peuvent se connecter et travailler simultanément sur ce système? Devrez-vous payer des frais par utilisateur? Ou est-ce basé sur le nombre d'utilisateurs connectés à un moment donné?
- > Quel type de formation le fournisseur offre-t-il pour ce système? S'agit-il d'un événement ponctuel? Est-ce qu'il offre des formations sur une base occasionnelle pour vous rafraîchir la mémoire ou pour informer le personnel sur les nouvelles fonctionnalités? Offrez-vous du matériel de formation qui peut être utilisé avec vos nouveaux employés pour les mettre à niveau rapidement lorsqu'ils arrivent à bord?
- > Quel degré de personnalisation ce système est-il capable de fournir? Permet-il au personnel de saisir les informations une seule fois puis de faire en sorte que ces mêmes informations soient transmises à chaque formulaire et processus? Est-ce que le système intègre la version électronique du contrat de vente de l'ACVLQ?

Ces questions ne sont qu'un point de départ, mais elles vous permettront de commencer à explorer ce que chaque système offre et de donner une base de référence sur laquelle les comparer.

En fin de compte, un système DMS est partie intégrante du moteur qui anime la concession. Assurez-vous que la bonne technologie alimente votre concession pour lui assurer un avenir brillant et rentable.

Bonnes ventes! ○

L'icône « Contrat ACVLQ » vous permet de reconnaître les fournisseurs DMS qui ont intégré la programmation « à jour » du contrat de vente de l'ACVLQ. Nous procédons régulièrement à des mises à jour pour nous adapter à l'environnement légal et l'utilisation du contrat de vente ACVLQ est recommandé.



Vous devez changer votre DMS qui n'est plus d'actualité sans les investissements démesurés, sans changer tous vos processus ou vers une transition longue et complexe? QuickDealer CRM est la solution complète, simple et accessible pour petits et grands dealers! Approuvé par Linda!
Le seul logiciel qui ne change rien, mais qui améliore tout!

Informations

855-623-9411 / info@quickdealer.com
quickdealer.com



Lautopak / LARS, une division de LCM informatique, vous offre des solutions variées et adaptées pour une gestion optimale des opérations de votre concession. Notre équipe hautement qualifiée et professionnelle est au service des concessionnaires depuis plus de 40 ans...
Nous sommes votre partenaire de confiance!

Informations

450-662-0060 #321 / 1-877-222-5757 #321
ventes@lautopak.com/ info@larsinc.com
lautopak.com / larsinc.com



L'information mentionnée est un résumé pour vous sensibiliser. Ce n'est pas un conseil juridique. Chaque cas étant différent, veuillez nous contacter pour soumettre le vôtre.

Prenez le temps, c'est un investissement !

Êtes-vous prêt à changer ? Entamer un processus d'observation et de réflexion sur ses propres idéologies, motivations et comportements demande humilité et courage. Il permet de comprendre ses mécanismes émotionnels et de clarifier ses motivations profondes. Bien utilisée, une introspection est un outil pouvant vous aider à mieux gérer vos émotions, prendre de meilleures décisions, diminuer votre stress et améliorer votre vie personnelle et relationnelle. Selon certaines théories du changement de comportement, il faut environ 21 jours pour qu'une personne puisse intégrer un nouveau comportement et 66 jours pour maintenir cette habitude. Êtes-vous prêt à changer ?

Se poser des questions, le début du changement !

Travaillerez-vous avec vous-même ? Quelle perception auriez-vous de vous-même si vous étiez employé ? Même

avec une conclusion positive, une remise en question engendre une prise de conscience et permet d'évoluer.

Êtes-vous la meilleure version de vous-même ? En tant qu'entrepreneur, outillez-vous sur le plan personnel. La formation en continu vous gardera stimulé et proactif, car elle favorise la mise en action et le changement d'un statu quo indésirable. Vous serez toujours votre propre limite. Sortez de votre zone de confort et atteignez votre plein potentiel !

Acceptez-vous de ne pas être le meilleur dans tout ? Entourez-vous d'individus plus compétents que vous pour s'occuper des dossiers qui ne relèvent pas de votre expertise. Vous aurez ainsi plus de temps pour faire les choses pour lesquelles vous excellez. Côté de gens passionnés et compétents peut être contagieux !

Bon succès dans votre réflexion! ○



UN RÉSEAU DE PERSONNES À VOTRE SERVICE !

Pour un service humain, honnête et sans détour, utilisez notre expérience à votre avantage



Partout au Québec | 418.476.1915

QUÉBEC LÉGAL.CA
Conseillers d'affaires et avocats

Conseiller d'affaires et avocats

Affaires Corporatif Commercial Familial	Véhicule Automobile Criminel et pénal Gestion de crise	Immobilier Construction Hypothèque et prêt Litige civil
--	---	--

FIDÉLISER LE CLIENT EN CONCESSION

Un enjeu de plus en plus présent

PAR **PATRICE RIVEST**
VICE-PRÉSIDENT, EXPLOITATION
PRODUITS AVANTAGE PLUS



Comment réussir à atteindre leurs objectifs de rétention de la clientèle?

Beaucoup de nouveaux adeptes ont intégré l'industrie, souvent sur un coup de tête, et se sont retrouvés avec des véhicules dont ils ne connaissent ni les limites, ni les besoins en entretien.

Par nature, l'entrepreneur cherche toujours à positionner son offre de produits et de services aux plus hauts standards de l'industrie.

Avec les récents défis rencontrés dans l'industrie au niveau inventaire et main d'œuvre, les concessions ont dû s'ajuster à de nouvelles réalités. Beaucoup de nouveaux adeptes ont intégré l'industrie, souvent sur un coup de tête, et se sont retrouvés avec des véhicules dont ils ne connaissent ni les limites, ni les besoins en entretien. La main d'œuvre étant plus rare, les départements de service ont dû négliger, par manque de ressources, la proactivité des rappels de clients et se consacrer sur les opérations quotidiennes. Comment réussir à atteindre leurs objectifs de rétention de la clientèle dans ces conditions?

UNE SOLUTION DE GRANDEUR, ACCESSIBLE À TOUS !

Nombreux sont les commerces qui voient grand. Par nature, l'entrepreneur cherche toujours à positionner son offre de produits et de services aux plus hauts standards de l'industrie. Une des initiatives au regard de cette quête est la mise en place de programmes d'entretien prépayés. Ce produit, basé sur les besoins d'entretien périodique et de mécanique préventive des véhicules, propose au client une expérience de possession du véhicule sans tracas ni surprises. Il s'agit donc d'une option extrêmement populaire lorsque le directeur financier en fait l'offre. Populaire certes, mais soyons réalistes : dans le contexte actuel, a-t-on vraiment le temps et les ressources pour gérer tout ça ? En réalité, oui ! Avec le bon partenaire, Produits Avantage Plus.

PRODUITS AVANTAGE PLUS, DU SUR-MESURE POUR VOUS

Nos programmes d'entretien prépayé, ajustés à la réalité de vos marques en concession, administrés sans frais avec toute l'efficacité et l'expertise reconnues de notre organisation, sont disponibles pour vous, membres de l'ACVLQ. Sans égards au volume de votre concession ou des marques que vous desservez, ces programmes sont appuyés par notre engagement de formation et de support aux marchands reconnus de l'industrie. Il va donc de soi qu'opter pour ce type de programme appuiera vos objectifs de rentabilité et contribuera à garder vos clients chez vous, en service après-vente. Contactez-nous, nous vous démontrerons comment nos programmes feront toute la différence! ○

En bref, sont inclus dans ce programme :

- > Changements d'huile et filtres
- > Toutes les inspections périodiques recommandées
- > Tout entretien préventif tel que prescrit par le manufacturier

LES GARANTIES

Comment s'y retrouver ?



PHOTO: JENNIFER MARCUSON

PAR M^e JEAN-FRANÇOIS CAVANAGH
QUÉBEC LÉGAL



Au Québec, il existe plusieurs types de garanties découlant de la loi ou conventionnelles. Je vous présente en résumé certaines des garanties offertes aux consommateurs lorsqu'ils achètent des véhicules incluant l'automobile, VR, roulotte, motocyclette, motoneige, bateaux, quad, etc.

Voici certains points en rafale. Les garanties actives s'appliquent toutes en même temps lors d'un problème et au bénéfice du consommateur. Une garantie supplémentaire n'empêche pas l'application des garanties légales. La garantie n'inclut pas l'usure normale et l'entretien normal, ni le bris en découlant ainsi qu'une mauvaise utilisation ou l'utilisation abusive. Il arrive que la jurisprudence étende la durée de la garantie pour y inclure un problème survenu peu de temps après sa fin. En effet, ce problème est considéré comme ayant pris naissance avant la fin de garantie.

GARANTIES LÉGALES

Il existe plusieurs garanties légales découlant de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) et du Code civil du Québec (CcQ). Elles s'appliquent automatiquement et sans frais pour le consommateur lorsqu'il achète un bien. La LPC s'applique uniquement à un « consommateur », soit une personne faisant l'achat pour ses besoins personnels et non aux fins de son entreprise. Ici, nous vous présentons les plus importantes.

Garantie du droit de propriété

Le vendeur doit garantir à l'acheteur que le vendeur est le seul vrai propriétaire du véhicule et qu'il est libre de tous droits, sauf ceux déclarés lors de la vente. Le vendeur doit donc retirer les droits, hypothèques et liens, sauf si l'acheteur les assume.

Garantie d'usage normal (Article 37 LPC) Garantie de durabilité, durée raisonnable ou de qualité (Article 38 LPC)

Le commerçant et le fabricant sont responsables de ces garanties. Elles visent les biens n'étant pas couverts par la Garantie de bon fonctionnement, incluant les véhicules n'ayant plus cette garantie.

Voici les articles importants:

Article 37 LPC: *Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné.*

Article 38 LPC: *Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien.*

La difficulté est d'établir si le problème est couvert par la garantie et de déterminer sa gravité. Le simple déficit d'usage ne suffit pas pour justifier sa couverture. Ce déficit d'usage doit être grave, soit rendre le bien impropre à l'usage auquel il est destiné ou en diminuer de beaucoup son utilité ou sa valeur. Il n'est pas nécessaire que le vice empêche toute utilisation du bien, mais simplement qu'il en réduise l'utilité de façon importante, au regard des attentes légitimes de l'acheteur.

Qu'est-ce qu'une durée raisonnable? La loi ne précise pas cette durée et il faut tenir compte de plusieurs éléments, entre autres le prix payé, l'âge du véhicule et les conditions d'utilisation. Donc, si le client paie un véhicule 5000\$, il ne peut s'attendre à ce qu'il dure aussi longtemps qu'un autre payé 15000\$!

Garantie de qualité ou contre les vices cachés (CcQ)

La garantie protège contre un vice caché au bien et ses accessoires. Elle est similaire à celle de durabilité de la LPC. L'article du CcQ est clair :

Article 1726: *Le vendeur est tenu de garantir à l'acheteur que le bien et ses accessoires sont, lors de la vente, exempts de vices cachés qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine ou qui diminuent tellement son utilité que l'acheteur ne l'aurait pas acheté, ou n'aurait pas donné si haut prix, s'il les avait connus.*

Il doit s'agir d'un vrai vice, un vrai problème important, affectant le fonctionnement du véhicule et qui n'était pas apparent ou connu par l'acheteur lors de la vente. Ainsi, plusieurs éléments sont à établir et à prouver.

Garantie de bon fonctionnement (automobile et motocyclette d'occasion)

La durée de la garantie est en fonction de la date de mise en marché de l'automobile ou motocyclette et du km parcouru. La date de mise en marché, c'est la date de lancement par le fabricant pour ce modèle et année du véhicule vendu. Donc, si le modèle année 2021 fut lancé en septembre 2020, le calcul de la garantie débute en septembre 2020.

La limite de la garantie applicable à l'automobile d'occasion est la suivante :

Catégories d'automobiles d'occasion	Garanties applicables (prend fin lorsqu'atteint)
A = Auto de moins de 2 ans et/ou 40,000 km	6 mois ou 10 000 km
B = Auto de moins de 3 ans et/ou 60,000 km	3 mois ou 5 000 km
C = Auto de moins de 5 ans et/ou 80,000 km	1 mois ou 1 700 km
D = Auto de plus de 5 ans et/ou 80,000 km	Aucune

La limite de la garantie applicable à une motocyclette d'occasion (adaptée au transport sur les chemins publics) est la suivante :

Catégories d'automobiles d'occasion	Garanties applicables (prend fin lorsqu'atteint)
A = Moto de moins de 2 ans	2 mois
B = Moto de moins de 3 ans	1 mois
C = Moto de plus de 3 ans	Aucune

La garantie débute à la livraison et couvre les pièces et la main-d'œuvre nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du véhicule et ses accessoires. La garantie exclut : a) l'entretien normal et le remplacement de pièces en résultant ; b) un article de garniture intérieure ou extérieure ; c) un dommage résultant d'un usage abusif ; d) les déficiences écrites sur l'étiquette de vitre s'il y a une évaluation du coût de réparation.

GARANTIE DU FABRICANT ET GARANTIE DU COMMERÇANT

La «garantie du fabricant» est accordée sans frais par le fabricant. Lorsque le bien est acheté neuf, la garantie est démarrée par le concessionnaire autorisé. Les conditions, les inclusions et exclusions sont indiquées au manuel de garantie. Si le bien est vendu d'occasion, la garantie est transférée sur avis au fabricant. Avant l'achat, le commerçant doit aviser par écrit le consommateur que la garantie est inexistante ou terminée, car il pourrait en être tenu responsable d'en assumer les frais.

La «garantie du commerçant» est accordée sans frais par le commerçant à l'acheteur. Les conditions sont déterminées par le commerçant et doivent être indiquées clairement, car le commerçant sera pénalisé en cas de réclamation. Par exemple, le vendeur maladroit qui inscrit comme garantie « tout ce qui baigne dans l'huile est garanti 5000 km ou 3 mois », alors qu'il visait uniquement le moteur, vient d'inclure le moteur, transmission, pompe à huile, compresseur, suspension et autre, ce qui est très large.

GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE

Il existe 2 types de garanties. La «garantie prolongée du fabricant» prolonge la durée de la garantie du fabricant et c'est le fabricant qui vend et gère cette garantie. La «garantie prolongée privée» est vendue et gérée par un commerçant de garanties supplémentaires et le fabricant n'a rien à voir avec celle-ci. Ces garanties sont souvent un moyen d'acheter la paix d'avance et une tranquillité d'esprit en cas de problème.

Le contrat vise à payer, en tout ou en partie, le coût de réparation en cas de problème. Avant de vendre cette garantie, le vendeur doit lire au consommateur un avis sur les garanties légales existantes. La garantie doit indiquer clairement et préciser : a) la limite de temps et de kilométrage ; b) les obligations et son fonctionnement ; c) les exclusions.

Bonne analyse et bonne vente! ○



L'information mentionnée est un résumé pour vous sensibiliser. Ce n'est pas un conseil juridique. Chaque cas étant différent, veuillez nous contacter pour soumettre le vôtre.

L'avis écrit envoyé au vendeur avant la réparation, c'est obligatoire!

L'acheteur doit aviser par écrit le vendeur en cas de problème avec le véhicule avant d'effectuer la réparation et selon les conditions de l'article 1739 du Code civil du Québec :

Art. 1739 CcQ. L'acheteur qui constate que le bien est atteint d'un vice doit, par écrit, le dénoncer au vendeur dans un délai raisonnable depuis sa découverte. Ce délai commence à courir, lorsque le vice apparaît graduellement, du jour où l'acheteur a pu en soupçonner la gravité et l'étendue. Le vendeur ne peut se prévaloir d'une dénonciation tardive de l'acheteur s'il connaissait ou ne pouvait ignorer le vice.

Le vendeur doit avoir la possibilité d'inspecter le véhicule et de le réparer, et ce, avant tous travaux de l'acheteur et selon les conditions de l'article. À défaut, la réclamation sera souvent rejetée, la jurisprudence étant claire à ce sujet. L'exception existe, c'est l'urgence. Il est difficile de la prouver afin de réparer un véhicule de loisirs. ○

Financement d'équité négative, la fameuse « balloune »

Il est plus facile d'obtenir le financement d'un véhicule que d'un immeuble. En effet, les règles et ratios calculés par les créanciers sont plus souples. L'acheteur qui donne en échange son véhicule pourrait refinancer son équité négative, sa « balloune », soit l'écart entre le solde dû et la valeur marchande plus basse. Cette « balloune » s'ajoute à la valeur de son nouveau véhicule et prêt. Cette pratique est interdite sans l'autorisation du créancier qui peut retirer l'accréditation, incluant aussi la réclamation de dommages. Les créanciers vérifient de plus en plus ces écarts et le commerçant doit se protéger en conservant ses documents et les autorisations dans chaque dossier de vente. ○



COMPLICE DE VOS SUCCÈS EN SST DEPUIS 10 ANS

Précurseurs depuis 25 ans, nos mutuelles de prévention comptent parmi les meilleures au Québec, grâce à l'expérience de nos experts en santé et sécurité du travail.

Novo est le parfait allié pour vous accompagner dans tous les aspects de vos obligations en tant qu'employeur.

Ensemble, créons des milieux de travail sains, responsables et sécuritaires!

IL FAUT S'ADAPTER POUR SURVIVRE



PAR L'ÉQUIPE SOLUTION GLOBALE



L'univers dans lequel nous vivons est en constance évolution. Que ce soit dans le milieu de la santé, des sports, de l'environnement aussi, mais surtout dans le monde des affaires, le principe de l'évolution est simple: il faut s'adapter pour survivre.

Depuis les dernières années, plusieurs facteurs externes ont eu un impact majeur sur l'industrie des véhicules automobiles, de loisirs et marine.

Pensons-y un peu, nous avons vécu une pandémie à l'échelle internationale, des fluctuations sans précédent, des indicateurs boursiers et une inflation persistante engendrant une explosion des prix sur plusieurs marchés dont celui de l'immobilier, de l'alimentation, des matières premières et bien davantage.

Ces situations ont finalement entraîné une hausse fulgurante des taux d'intérêt. Tous ces éléments touchent durement l'industrie de différentes façons.

Afin que les entreprises puissent prospérer dans un milieu si instable, il est primordial que ces dernières s'entourent d'outils et s'adaptent aux nouvelles réalités présentes sur le marché afin d'assurer leur pérennité.

Malheureusement, un tel travail n'est pas toujours évident. Au contraire, une mauvaise exécution pourrait même engendrer des pertes importantes de revenus et entraîner une répercussion néfaste à long terme sur les entreprises.

Plusieurs aspects sont en mutation depuis un certain temps dans le domaine du loisir. Nous constatons effectivement une augmentation de prix des unités et des difficultés ultérieures dans les chaînes d'approvisionnement. Ceci a entraîné des retards majeurs sur les livraisons aux concessions, des augmentations de taux d'intérêt causant ainsi une croissance des transactions en comptant, des augmentations des dossiers en crédit alternatifs et bien plus encore.

Alors, la question se pose: que doivent faire les entreprises afin de pouvoir continuer à croître et à compétitionner avec autant de variables incontrôlables? La réponse est simple: il faut apprendre à travailler différemment.

Travailler différemment, un concept que l'équipe de Solution Globale maîtrise et peaufine continuellement depuis maintenant plus de 6 ans. Avec un modèle d'affaires unique sur le marché, l'entreprise offre des solutions simples, créatives et audacieuses aux concessionnaires qui font le choix de miser sur l'évolution et l'adaptation.

Que doivent faire les entreprises afin de pouvoir continuer à croître et à compétitionner avec autant de variables incontrôlables.

Si on vous disait que payer comptant n'est pas forcément la meilleure solution et si on vous demandait ce qui est important pour vous? Le pourcentage d'intérêts ou ce que vous allez réellement payer au bout du compte? Si on offrait à vos clients la chance de se protéger tout en sauvant de l'argent? Intéressant, vous ne trouvez pas?

Grâce à une équipe constituée de gens professionnels, dynamiques, passionnés et motivés à élever votre concession au prochain niveau, Solution Globale est LA référence en termes de coaching des spécialistes financiers. Leur approche unique est toujours, et avant tout, basée sur la transparence, le respect des clients, des lois et règlements et a pour but ultime de faire prospérer votre entreprise. ○

CONGRÈS 2022 DE L'ACVLQ

ET ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE



ACVLQ

ASSOCIATION DES CONCESSIONNAIRES DE VÉHICULES DE LOISIRS DU QUÉBEC

UN ÉVÉNEMENT RÉUSSI !

Le 13 décembre dernier, l'ACVLQ a clos son congrès annuel avec un bilan plus que satisfaisant. Ce succès a été possible grâce à la nouvelle formule inclusive qui a donné l'occasion aux concessionnaires et aux partenaires d'interagir et de partager leurs réalités avec les conférenciers.

Ce fut l'occasion de réseauter, de renforcer nos liens et de partager nos expériences avec nos pairs en présence d'experts dans le domaine. Nous tenons à remercier nos partenaires, collaborateurs et conférenciers qui, par leur présence, ont grandement contribué au succès du congrès.

L'ACVLQ souhaite souligner la présence des membres qui se sont déplacés de partout dans la province de Québec afin d'assister à cet événement annuel incontournable.

Nous sommes heureux de vous annoncer que nous sommes déjà en route vers le congrès 2023, un autre événement conçu et pensé pour vous! ○



CONGRÈS & AGA 2023

L'ÉVÉNEMENT DE L'ANNÉE
À NE PAS MANQUER !

15-16 NOVEMBRE 2023

CENTRE DE CONGRÈS DE LÉVIS (SHERATON)

Voici trois raisons pour lesquelles
vous ne voudrez pas le manquer !

Excellent emplacement : congrès et hébergement

Pour notre 59^e congrès annuel, nous avons choisi de vous accueillir dans le magnifique et accessible complexe combinant le Centre de congrès de Lévis et Four Points by Sheraton.

Opportunités de réseautage exceptionnelles

Nouez des contacts avec les concessionnaires, manufacturiers, partenaires et exposants affiliés de l'industrie pour discuter des grandes innovations, tendances du marché et apprenez des stratégies gagnantes réalisables pour affronter les défis et opportunités de demain.

Conférences – Panel

Notre programme de conférences comprendra des présentations dynamiques, des sessions de questions-réponses interactives, ainsi qu'un panel de discussion captivant avec des leaders de l'industrie. Pour vous, nous avons rassemblé un groupe de conférenciers expérimentés et reconnus qui apporteront des perspectives uniques et offriront des concepts à rapporter en concession.

Réservez aujourd'hui,
places limitées !

N'attendez pas, inscrivez-vous aujourd'hui
pour rejoindre l'évènement de l'année réunissant
les professionnels de l'industrie.

Rendez-vous à Lévis les 15 et 16 novembre 2023!

- > Inscrivez-vous en remplissant le formulaire d'inscription sur notre site www.acvlq.ca.
- > Besoin de plus d'informations sur l'évènement? Écrivez-nous à marketing@acvlq.ca.

L'équipe de l'ACVLO

Vous nous l'avez demandé, le 15 novembre au soir aura lieu un 5 à 7 réseautage aux frais des membres; l'endroit vous sera révélé sur le site de l'ACVLO. Profitez-en aussi pour réserver votre chambre d'hôtel au Sheraton le soir du 15 novembre à taux préférentiel pour les membres de l'ACVLO.



L'information mentionnée est un résumé pour vous sensibiliser. Ce n'est pas un conseil juridique. Chaque cas étant différent, veuillez nous contacter pour soumettre le vôtre.

Formations exclusives sur les aspects légaux de la vente de véhicules de loisirs et récréatifs

Formations en ligne à venir

Suivez le calendrier 2023 sur ACVLQ.ca (automne 2023)

Sujets : vos obligations, comment vous protéger et comment protéger vos clients

- > Différents types d'entente contractuelle
- > Affichage de publicités et étiquette d'occasion
- > Prix unique et accessoires
- > Garantie légale vs autre garantie
- > Vente d'accommodation
- > Vente à un autochtone et sur réserve
- > Droits de résiliation du contrat
- > Procédure de réservation
- > RDPRM et historique de véhicule
- > Et bien plus ! ○



CHRISTIAN CAZA
PRÉSIDENT-DIRECTEUR
GÉNÉRAL, ACVLQ



M° JEAN-FRANÇOIS
CAVANAGH
AVOCAT, ACVLQ



M° Jean-François Cavanagh

SERVICES AUX MEMBRES ET UN PEU PLUS !

**RABAIS
DE 30 %**
sur honoraires
pour les membres
ACVLQ

Le **DROIT DU VÉHICULE**... une pratique rare au Québec.

Il y a moins de 8 avocats, dont M° Cavanagh, ayant une expérience très poussée en ce domaine particulier. Le fonctionnement des concessions, encans, vente aux marchands et aux consommateurs, l'accommodation, la consignation, le financement, les ATAC, TRANSIT, SAAQ, RDPRM, OPC, etc., sont des éléments bien connus.

« Il connaît bien les besoins d'affaires des commerçants. »

Il s'agit d'un milieu exceptionnel et bien à part !

418.476.1915 poste 101

QUÉBEC**LÉGAL**.CA

Conseillers d'affaires et avocats

Conseiller d'affaires et avocats

Automobile & Véhicule, Affaires, Corporatif
Immobilier & Construction, Gestion de crise



HISTORIQUES DE VÉHICULE

Une mise au point s'impose

PAR M^e JEAN-FRANÇOIS CAVANAGH
AVOCAT, ACVLQ

UN RAPPORT, CE N'EST PAS UNE CERTITUDE. LES DIVERS RAPPORTS ONT LEURS LIMITES !

(Accident, kilométrage, liens et hypothèque)

Depuis plus de 15 ans, je vois l'utilisation de divers rapports prendre de l'importance lors de l'achat de véhicules. L'interprétation des rapports et la connaissance de leurs limites sont essentielles pour le commerçant et le client. Il faut se questionner sur leur provenance, leur crédibilité et le processus derrière l'achat afin d'éviter les fausses croyances. Ces clarifications sont essentielles afin de comprendre ces rapports et leurs limites. En résumé, voici donc mes commentaires sur certains rapports existants sur le marché.

HISTORIQUE DE LA SAAQ – DOSSIER DU VÉHICULE

(Kilométrage et propriétaires antérieurs)

Ce rapport provient de la SAAQ. Il est créé à l'aide du registre d'immatriculation des véhicules. Il est compilé à l'aide des informations rapportées par les utilisateurs, vendeurs et acheteurs lors de la mise en service du véhicule, des transferts de propriété et des événements entourant la vie du véhicule.

Contenu du rapport

Il indique, entre autres, les transferts de propriété, dates, km, type d'utilisation et description. Si le vendeur ou

l'acheteur est une compagnie, on y voit son nom. Pour une personne physique, on y voit la mention « Particulier », car l'identification n'est pas permise par la loi.

Les limites et problèmes

La SAAQ inscrit ce que je nomme la « propriété administrative » du véhicule et non pas la « propriété légale ». La propriété légale provient du contrat qui établit le droit de propriété alors que la propriété administrative identifie le responsable du véhicule qui va gérer le tout en cas de problèmes ou de contraventions.

Il faut garder à l'esprit que l'inscription du km dépend des personnes, vendeurs et acheteurs, soit nous, les humains. Plusieurs erreurs et variations de km ont été constatées. Le mandat de la SAAQ n'est pas de suivre le km réel, mais d'établir les informations de transfert des véhicules soumis à l'immatriculation.

Au fil des ans et des analyses de dossiers, nous avons constaté plusieurs problèmes à ce rapport et en découlant. En voici quelques-uns :

- > Transfert administratif non fait.
- > Km erroné ou mal rapporté.
- > Le nom du « Particulier » en affaire est caché.
- > Coordonnées inexistantes du propriétaire.
- > Date réelle de transfert erronée vu les ventes entre marchands et autres facteurs.

En pratique...

L'utilisation principale demeure de vérifier les transferts administratifs et les noms. Pour le reste, les données ne sont pas totalement fiables (dates et km) en fonction des cas. Il est dommage qu'un vrai registre de propriété légale des véhicules n'existe pas comme le Registre foncier pour les immeubles. Comme la maison, l'achat d'un véhicule demeure l'un des gros achats et aucun registre de propriété n'existe.

RDPRM – REGISTRE DES DROITS PERSONNELS ET RÉELS MOBILIERS

(Hypothèque, dettes et liens: identification des créanciers existants)

Ce rapport provient du RDPRM au Québec seulement, et il a été créé à l'aide du registre qui contient des fiches par noms du débiteur et des fiches par bien, avec ou sans le Numéro d'identification de véhicule (NIV). L'information y est rapportée par les créanciers de droit sur les biens visés et véhicules.

Contenu du rapport

Il indique des droits (hypothèque, lien ou créance) inscrits sur le véhicule. Il y a 110 droits différents pouvant être inscrits, mais c'est souvent une hypothèque, une réserve de propriété ou un bail. Il indique, entre autres, les noms du créancier et débiteur, le type de droit, le NIV, la description, les dates d'inscriptions et de fin. Le rapport est bien fait.

Les limites et problèmes

La consultation exige 2 types de recherches, une par nom et l'autre par NIV. Il vous faut le nom, prénom et date de naissance de la personne ou le nom légal de la société; en l'absence de ces informations, c'est presque impossible de repérer un droit.

Attention, car les 2 types de recherche sont obligatoires, ce qui est reconnu par la jurisprudence. Vous devez conserver les résultats de recherches, même en blanc, incluant la preuve de paiement au RDPRM afin de vous protéger en cas de saisie et problèmes. Le tout va vite et doit être fait en temps réel. Les informations s'ajoutent et s'enlèvent rapidement. Ce qui est vérifié aujourd'hui peut être différent demain, d'où l'importance de conserver vos traces de recherche.

Au fil des ans et des analyses de dossiers, nous avons constaté plusieurs problèmes à ce rapport et en découlant. En voici quelques-uns:

- > Le créancier inscrit un NIV ou nom erroné.
- > Le débiteur ne donne pas son vrai nom.
- > La recherche est faite avec un NIV ou nom erroné.

- > L'adresse du débiteur n'est pas indiquée.
- > Un créancier a 15 jours (ou 30 jours hors Québec) pour inscrire certains droits. Les résultats de recherches peuvent être erronés et c'est un danger pour l'acheteur.
- > Il faut effectuer une recherche dans les autres provinces.

En pratique...

Jamais, non jamais, n'achetez sans faire les 2 recherches RDPRM, que vous soyez commerçant ou client. Nous pensons ici à la vente normale, vente d'accommodation, véhicule d'échange, rachat et vente *wholesale*. S'il y a un droit, clarifiez la situation car on pourrait vous saisir le véhicule. Le vendeur est responsable de ce droit, mais vous pouvez communiquer avec le créancier afin d'obtenir le solde dû, le payer directement et en demander la radiation. Obtenir une quittance est essentiel, car le droit est inscrit pour la durée indiquée.

RAPPORT D'HISTORIQUE DE VÉHICULE

(Antécédants du véhicule, Carfax et autre type de rapport)

Il semblerait que 25 % des véhicules au Canada aient des dommages rapportés, que 40 % aient un droit inscrit et que 16 % auraient un rappel de sécurité non réglé. À première vue, ces types de rapports sont importants pour vérifier les antécédents d'un véhicule. Nous en encourageons l'utilisation, mais il ne faut pas s'y fier exclusivement et aveuglément. Ils ont quand même leurs limites.

Contenu du rapport

Ce type de rapport indique, entre autres, les accidents, dommages, inondations, droits, vol, entretien, estimés et coûts des réparations, rappels de sécurité et km.

Les limites et problèmes

Il est vendu par des sociétés privées qui compilent des données de plusieurs sources privées et publiques, entre autres les gouvernements, la SAAQ, le RDPRM et les assureurs. Le rapport est créé à partir de sources multiples obtenues à diverses dates. Les données ne sont pas toutes à vendre, ni disponibles et ni en temps réel, ce qui limite la fiabilité de l'information d'un tel rapport. Ce rapport est une photo dans le temps qui rapporte l'information disponible chez ce créateur de rapport lors de cette photo.

L'information dans ces rapports doit servir uniquement d'indice. Il faut donc enquêter plus loin, valider et confirmer l'information par une inspection mécanique et autre vérification ou demande auprès d'assureurs. L'information est souvent incomplète, mal rapportée ou non rapportée.



PHOTO: ERIC WELSH / UNSPLASH



PHOTO: NATE JOHNSON / UNSPLASH



PHOTO: ELIEVAN JUNIOR / UNSPLASH

Au fil des ans et des analyses de dossiers, nous avons constaté plusieurs problèmes à ce rapport et en découlant. En voici quelques-uns :

- > La recherche RDPRM n'est pas en temps réel, ni faite par NIV et par nom, contrairement aux exigences légales.
- > Le rapport est vierge malgré un accident.
- > L'accident n'a pas été déclaré par le locateur qui s'autoassure.
- > Le propriétaire répare ses dommages à ses frais.
- > Vu l'assurance de parc, les réparations sont non disponibles.
- > Le policier (selon l'état / province) inscrit le km et dommage, sans qu'il soit qualifié.
- > Les dommages déclarés incluent les frais d'un véhicule de location.
- > La conversion de milles en km (et vice versa) n'a pas été faite.
- > Les données de km sont mal rapportées ou incohérentes.
- > Des erreurs de saisies de données sont faites par les entreprises, policiers et gouvernement.

Responsabilités partagées

Les **créateurs** de rapports ne sont généralement pas responsables des erreurs et absence de données, car l'accès à toutes les banques de données existantes est impossible, ni en temps réel. Aussi, l'erreur est humaine et il y a des milliers d'intervenants concoctant les données. Noter que lors de l'achat d'un rapport, les créateurs en excluent souvent leur responsabilité et garantie. L'**utilisateur** doit lire ce rapport avec un certain recul et il doit vérifier plus loin, faire l'inspection et les recherches RDPRM. Son obligation est d'enquêter plus loin. La **force légale** d'un tel rapport est mitigée, car il s'agit d'une agglomération de données avec des sources non identifiées, non validées et ni en temps réel. Ce rapport ne devrait pas être admis comme seule preuve afin de prouver un problème, l'état mécanique, un accident ou un km modifié. Mais attention, les tribunaux en reconnaissent sa validité. En

l'absence de preuve pour le contredire, il sera peut-être admis et sa crédibilité retenue, car le juge estimera la crédibilité de chaque preuve. Le droit est clair : *Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention. Celui qui prétend qu'un droit est nul doit prouver les faits sur lesquels sa prétention est fondée.*

En pratique...

Vu les divers cas constatés depuis 15 ans, ces types de rapports ne sont pas fiables à 100 %, ni à 70 % ; c'est du cas par cas. On tente ici d'offrir un portrait complet du véhicule, mais malheureusement le degré de fiabilité n'est pas constant. C'est pourquoi nous recommandons l'utilisation de ce type de rapport, mais complétée avec une inspection et vérification, et ce, avant de négocier, demander l'annulation d'une vente ou réclamer des dommages. Pour ma part, j'ai hâte d'avoir une haute fiabilité de ces rapports.

LES DIVERS RAPPORTS

Nous encourageons l'utilisation de ces rapports, ils sont même essentiels. En connaissant leurs limites et irrégularités, nous pouvons mieux nous en servir et les compléter adéquatement. La position que devraient prendre les utilisateurs de ces divers rapports, incluant l'ensemble de l'industrie, est claire : ce n'est pas une garantie, c'est un outil d'information donnant des indices.

Bonne vérification et bonne vente! ○

L'ACVLQ procède à l'analyse de plusieurs produits et services disponibles sur le marché afin d'informer ses membres pour prévenir les mauvais coups. Essayons d'être vigilants !



L'information mentionnée est un résumé pour vous sensibiliser. Ce n'est pas un conseil juridique. Chaque cas étant différent, veuillez nous contacter pour soumettre le vôtre.

Employeur conscientisé, leader acclamé!

En période de pénurie de main-d'œuvre, alors que la rétention du personnel qualifié n'a jamais été aussi importante, certains employeurs ont développé une créativité remarquable et des pratiques à prendre en exemple. Vous voulez le secret du succès de votre compétiteur? Même s'il vous remettait l'intégralité de son plan stratégique d'affaires, une fois votre variable humaine ajoutée, votre résultat ne pourrait être que différent du sien. Être copié est la plus belle forme de compliment et preuve d'admiration qui soit. Ne craignez pas d'échanger vos trucs parce qu'échanger veut aussi dire recevoir.

Se poser des questions, le début du changement!

Pourquoi une entreprise garde-t-elle ses employés plus qu'une autre? Il faut protéger ses pratiques intègres dans un environnement sain tout en créant une culture d'entreprise motivante et positive. Impliquez

vos employés, demandez leur avis et vous serez surpris. Encouragez les échanges et maintenez les canaux de communication ouverts. Êtes-vous disponible et accessible? Connaissez-vous vraiment vos employés?

Êtes-vous prêt à faire des concessions et à quelle hauteur? Les employés sont de plus en plus exigeants et vous devrez composer avec cette réalité. De nos jours, il est primordial d'avoir un département RH interne ou en service externe afin de vous aider dans la gestion des ressources humaines.

Qu'est-ce qui fidélise les employés en 2023? Mise sur l'épanouissement, la reconnaissance, la formation continue de vos employés et employées. Un bon dirigeant supporte et développe son équipe. Le sentiment d'appartenance doit être aussi important que la paye.

Bon succès dans votre réflexion! ○

Le département de financement est crucial pour les concessionnaires

Bien que petit en termes de superficie, il est celui qui rapporte le plus. Il alimente le département des ventes en fournissant des financements et alimente également le département de service avec la vente de garanties mécaniques.



Améliorez les revenus de votre département de financement avec Impact-F&I Web une solution en ligne proposée par CIELOCOM

Nous sommes engagés à fournir un service rapide et courtois pour garantir votre succès.



877-737-6673
info@cielocom.com
www.cielocom.com

LA MOBILISATION DES ÉQUIPES POUR L'ATTEINTE DES OBJECTIFS COLLECTIFS



PAR **JANI RIENDEAU**,
CONSEILLÈRE EN RESSOURCES HUMAINES,
IMPACT PARTENAIRES D'AFFAIRES



Dans un contexte de rareté de main d'œuvre, l'employeur se doit de mobiliser ses troupes pour éviter les départs volontaires et le roulement d'employés. Lorsque des actions concrètes sont prises pour mobiliser les membres de l'équipe, l'employeur optimise ses chances d'une relation harmonieuse à long terme entre l'organisation et l'employé. En adoptant de bonnes pratiques de gestion dès l'embauche, l'organisation établit des conditions de succès favorisant la mobilisation des talents et renforçant une marque employeur rayonnante.

Commençons par définir ce qu'on entend par le terme « mobilisation », puisque ce concept est généralement confondu avec celui de la « motivation ». Brièvement, il s'agit d'une réelle envie de contribuer positivement à l'organisation, de répondre à une mission et de faire vivre les valeurs d'une organisation. Obtenir au quotidien la collaboration active et observable des employés, participer avec vigueur à la réalisation des objectifs de l'entreprise et faire vivre ses valeurs est probablement la meilleure définition de la mobilisation. Ces comportements permettront aux gestionnaires de témoigner de la mobilisation de leurs collaborateurs.

Certains mythes entourant la mobilisation doivent également être déconstruits, tel que « *Comme gestionnaire, je n'ai pas de contrôle sur la mobilisation de mes employés* ». Dans le monde du travail d'aujourd'hui, où se différencier compte beaucoup et où la main-d'œuvre compétente se fait rare, chaque individu devient un maillon indispensable. Il est d'ailleurs reconnu par les experts que les principaux leviers de mobilisation chez un employé résident dans la relation avec ses supérieurs et ses collègues de travail. Ces leviers sont généralement gratuits et simples à mettre en œuvre, tels que la reconnaissance des bons coups, des efforts ou des résultats, sans oublier la qualité des interactions interpersonnelles.

En adoptant de bonnes pratiques de gestion dès l'embauche, l'organisation établit des conditions de succès favorisant la mobilisation des talents et renforçant une marque employeur rayonnante.

Plusieurs stratégies peuvent également être mises en place par les organisations pour améliorer la mobilisation de leurs équipes. En effet, la direction peut préconiser un style de gestion consultatif qui se caractérise par l'atteinte des résultats en communiquant et en impliquant les employés par le biais de mécanismes de consultation et de résolutions de problèmes. Ajoutons que la mise en place de conditions permettant le développement des compétences et l'accomplissement professionnel consti-

tuent aussi de forts attributs présents dans les entreprises mobilisées.

En accordant une importance particulière à la mobilisation, vous pourrez presque

instantanément en observer les bienfaits : une hausse de la productivité, une collaboration plus efficace entre les équipes, une créativité dans la recherche de solutions, mais le plus important, vous réussirez à fidéliser vos précieux employés.

Des spécialistes en ressources humaines peuvent vous supporter dans l'élaboration d'un plan pour mobiliser vos équipes. L'ACVLQ offre un service d'accompagnement professionnel dans le but d'assurer que chaque membre bénéficie d'un support à l'implantation des bonnes pratiques en ressources humaines. ○



**LE LEADER EN PROTECTION
MÉCANIQUE DEPUIS 30 ANS**



WWW.GARANTIEAVANTAGEPLUS.CA

ACVLO 
ASSOCIATION DES CONCESSIONNAIRES DE VEHICULES DE LOISIRS DU QUEBEC



Une vraie « vente d'accommodation » c'est quoi ?

Une vente d'accommodation s'effectue si les conditions légales suivantes sont réunies. À défaut, cela pourrait être considéré comme une vente normale.

- 1- Le consommateur est propriétaire du véhicule (A) et le laisse en échange pour acheter un véhicule (B) chez le commerçant.
- 2- Le consommateur vend son véhicule (A) à l'acheteur qu'il a désigné et une déclaration écrite est signée à ce sujet.
- 3- Le prix entendu avec l'acheteur du véhicule (A) est le prix maximal de l'échange inscrit au contrat d'achat pour le véhicule (B).
- 4- Le commerçant ne fait aucun profit sur la transaction du véhicule (A), sauf des frais minimes d'administration ou de transfert. À défaut, le commerçant devient un intermédiaire responsable des garanties légales.

Le commerçant n'a aucune responsabilité ni garantie reliées au véhicule (A), car le vrai vendeur c'est le consommateur. Le véhicule (A) est laissé à l'acheteur lors de la signature du contrat, car il en devient propriétaire, sauf autre entente. Le but de cette vente est de permettre au consommateur de réduire le prix du véhicule (B) afin de réduire ses taxes à payer. ○

Une vraie « vente avec véhicule d'échange » c'est quoi ?

Une vente avec véhicule d'échange s'effectue lorsque :

- 1- Le consommateur est propriétaire du véhicule (A) d'échange et le laisse en échange pour acheter un véhicule (B) chez le commerçant.
- 2- Le véhicule (A) devient la propriété du commerçant dès sa possession ; il peut le revendre sans restriction, sauf autre entente.
- 3- Le prix du véhicule (A) est conservé par le commerçant et n'est pas remis au consommateur. À défaut, le crédit de taxes pourrait être perdu.
- 4- Le prix du véhicule (A) est le prix maximal de l'échange inscrit au contrat d'achat pour le véhicule (B).
- 5- Le commerçant peut faire un profit sur la transaction du véhicule (A).

Le consommateur est responsable des garanties au véhicule (A) vendu au commerçant, qui lui est responsable des garanties sur le véhicule (B) vendu au consommateur. Le véhicule (A) est laissé au commerçant entre la signature du contrat et la prise de possession du véhicule (B) par le consommateur. Le but de cette vente est de permettre au consommateur de réduire le prix du véhicule (B) afin de réduire ses taxes à payer. ○

Une vente par « consignation » ou « dépôt » c'est quoi ?

Une vente par consignation (ou par dépôt) demeure floue, car cela dépend du fonctionnement lors de la vente. Le consommateur propriétaire et vendeur du véhicule, le laisse dans l'inventaire ou dans la cour du commerçant. Ainsi, les obligations d'affichages, de prix et autres reliés à la Loi sur la protection du consommateur s'appliquent. Sinon, le commerçant doit clairement identifier ce véhicule comme n'étant pas sa propriété. Voici certaines situations :

- 1- Vente au commerçant : le consommateur vendra finalement le véhicule au commerçant qui lui pourra le revendre.
- 2- Vente entre consommateurs : l'acheteur est finalement trouvé, le consommateur lui vend son véhicule et il est responsable des garanties. Le commerçant peut aider lors de cette vente, mais les documents doivent être clairs à l'effet qu'il n'a aucune responsabilité sur le véhicule.
- 3- Vente d'échange ou d'accommodation : le consommateur achètera finalement un véhicule du commerçant et lui laisse le sien en échange ou en vente d'accommodation.

Dans presque tous les cas, le commerçant est responsable des dommages causés au véhicule et il doit prendre les assurances nécessaires, car ce véhicule n'est pas sa propriété. Un contrat de consignation (ou dépôt) demeure nécessaire et le commerçant peut être payé pour ce service. Cependant, aucun profit n'est pris par le commerçant sur la transaction, sauf des frais minimes d'administration ou de transfert s'il aide le consommateur. À défaut, le commerçant devient un intermédiaire responsable des garanties légales. ○

OPTIMISEZ VOS VENTES ET VOS PROFITS

PAR **PATRICE D'AMOUR**
DIRECTEUR DES VENTES, KM+



KM+ est le chef de file dans le domaine des garanties prolongées et offre des produits de qualité adaptés à tous les types de véhicules. Chaque jour, **KM+** fait la différence avec ses programmes complets de protection mécanique. Notre équipe se compose de professionnels chevronnés qui unissent leurs forces pour faire passer vos ventes et profits au prochain niveau. Notre engagement à offrir le meilleur service à la clientèle de l'industrie garantit votre satisfaction.

- > Dans un marché très compétitif, chaque avantage compte
- > Notre succès repose sur votre croissance et votre satisfaction
- > Consultez la liste des 14 avantages des garanties prolongées de **KM+**

DÉMARQUEZ-VOUS GRÂCE À VOS AVANTAGES MARCHANDS

«Dans un marché très compétitif, chaque avantage compte. Nous sommes fiers de vous offrir la couverture la plus large de l'industrie», affirme Patrice D'Amour, directeur des ventes. Avec **KM+**, tous les véhicules peuvent être couverts, sans exception. Mais il y a bien plus, comme le démontrent les avantages suivants :

- > Liste de prix fixe indépendamment du type de véhicule de loisirs;
- > Programme de fidélité inclus. En cas de perte totale, émission d'un crédit jusqu'à concurrence de 1 500\$;
- > Remboursement de prime au client jusqu'à concurrence de 2 500\$;
- > Création du contrat en une seule étape dans le portail **KM+**;
- > Possibilité de financer le montant de la garantie mécanique **KM+** avec notre partenaire Rentugo;
- > Mise en place de stratégie de vente, coaching et suivi avec votre équipe;
- > Création de programmes à votre image et selon vos besoins;
- > Approvisionnement d'outils marketing génériques ou personnalisés;
- > Meilleur pointage de l'industrie selon les avis Google;

- > Processus de réclamation simple, le plus rapide de l'industrie;
- > Réparation effectuée directement chez le concessionnaire vendant ou le manufacturier;
- > Paiement immédiat des réparations par Visa ou dépôt direct;
- > Remises sur le portail **KM+** et paiement par dépôt direct;
- > Programme de récompenses offert.

DES OUTILS MARKETING À VOTRE IMAGE

Parce qu'il importe de bien renseigner vos clients et leur faire connaître les multiples avantages que leur procurent nos garanties, nous vous fournissons des outils marketing génériques ou personnalisés à votre image. Affiche grand format, affichette, dépliant, tout pour une information claire et accrocheuse qui stimule vos ventes!

MISEZ SUR LA SIMPLICITÉ

Notre succès repose sur votre croissance et votre satisfaction. Pour y parvenir, nous avons soigneusement développé et mis en place un processus d'amélioration continue. Tout cela dans le but d'offrir à vous et votre clientèle la meilleure expérience client, dans le respect de nos valeurs et notre mission qui se résumant en un seul mot: **SIMPLICITÉ**.

- STRUCTURE:** Donner un service rapide et efficace
- INTÉGRITÉ:** Respecter nos marchands et leurs clients
- MALLÉABILITÉ:** S'adapter rapidement à toute situation
- PERFORMANCE:** Soutenir et coacher votre équipe à travers tout le processus de vente
- LEADERSHIP:** Collaborer et guider pour l'atteinte de vos objectifs
- EFFICACITÉ:** Offrir la meilleure expérience client

500 ANS D'EXPÉRIENCE À VOTRE SERVICE !

La grande famille **KM+** réunit 25 collaborateurs remplissant un rôle important pour vous aider à maximiser vos ventes. Chacun d'eux a d'abord évolué dans les domaines des véhicules de promenade, de loisirs, des camions lourds, des embarcations marines, dans le neuf ou l'usagé.

Travaillant pour avancer vers un même but, nos équipes de direction, de développement des affaires, de réclamation, de marketing et de comptabilité possèdent un bagage impressionnant. Ce sont plus de 500 ans d'expérience cumulés qu'ils mettent à votre service!

Contactez-nous! kmplus.ca // 1.855.521.7638

DES PARTENAIRES D'EXCEPTION

Seul on va plus vite, mais ensemble on va plus loin dit l'adage. C'est pourquoi, afin de toujours offrir les meilleurs produits et un service hors pair, nous collaborons avec des partenaires et collaborateurs reconnus. Nous les avons minutieusement sélectionnés pour leur grande compétence ainsi que leur engagement d'excellence.

ILS NOUS FONT CONFIANCE

Avec autant d'attraits, on comprend pourquoi des marchands réputés dans leur catégorie nous ont choisis... et notre développement poursuit sa croissance!

En fait, il y a trop de marchands de loisirs actifs répartis au Québec pour en dresser la liste complète. Mais ils ont tous un point en commun : ils ont choisi **Garantie KM+** pour aller plus loin, sachant que leurs clients peuvent rouler l'esprit tranquille: « *Comme eux, faites l'expérience de la SIMPLICITÉ signée KM+! Surtout, ne nous croyez pas sur parole. Obtenez une rencontre et découvrez comment on peut vous aider vous aussi à optimiser vos ventes et vos profits* », conclut M. D'Amour en vous invitant à contacter KM+. ○

NE PRENEZ PAS LA ROUTE SANS VOTRE GARANTIE MÉCANIQUE

- Indemnité d'assistance routière
- Aucune franchise
- Remboursement de prime
- Programme de fidélité
- Ensemble tourisme de luxe
- Option remorque
- Option tranquillité d'esprit (remorquage, interruption voyage et courtoisie)

ROULEZ L'ESPRIT TRANQUILLE!



PROGRAMMES COMPLETS DE GARANTIE MÉCANIQUE

-  OR
-  PLATINE NEUF OU USAGÉ

www.kmplus.ca 1 (855) 521-7638



Votre conseiller impartial en solution de paiement

À l'ère numérique, il est devenu essentiel pour la grande majorité des entreprises d'offrir un service de paiement par cartes à leur clientèle.

Tous les secteurs sont confrontés à cette tendance, de la petite à la grande entreprise. Qui plus est, la popularité grandissante du commerce en ligne incite les marchands à adopter cette pratique commerciale de plus en plus courante.

Quel fournisseur choisir?

Comment entreprendre efficacement
le virage des transactions
sur le web ?

Quelle est la solution la mieux
adaptée à votre entreprise ?

FOCUS EXPERT EN SOLUTION DE PAIEMENT vous éclairera sur les solutions de paiement disponibles, vous accompagnera en toute impartialité dans la sélection d'un fournisseur.

NOTRE OBJECTIF : vous aider à réduire les coûts mensuels des transactions par cartes, vous aider à mettre en place de bonnes pratiques de gestion de vos services et solutions de paiement. Tout cela en priorisant la simplicité !

NOS VALEURS

- Transparence
- Simplicité
- Bienveillance
- Intégrité

TÉMOIGNAGE

Depuis 2 ans, nous utilisons les services de Focus ce qui nous permet d'avoir une analyse juste des différentes compagnies qui nous contactent régulièrement pour nous offrir leurs services. Leur excellent service nous permet de sauver beaucoup de temps et surtout, énormément d'argent. Ce sont eux les experts dans le domaine. Ils sont toujours disponibles, nous obtenons des réponses claires rapidement, et ce, tout en étant impartiaux à l'égard des compagnies offrant ce genre de service de paiement.

Marie-Josée Blais, Directrice - Équipements Maniwaki

Focus vous permet...

- Avoir l'esprit tranquille
- Comprendre le choix du fournisseur
- Avoir un meilleur portrait des frais facturés
- Mieux saisir les subtilités des contrats



Gabriel Baker, président

Valérie Roy, vice-présidente

Contactez-nous

Visitez **Espace client - Focus expert en solution de paiement** (solutionfocus.ca) et déposez vos informations et vos documents pour obtenir nos services.



EN AVANT TOUTES !



PAR **AMÉLIE VARIN**
PRÉSIDENTE DU CA, ACVLQ



D'emblée, je tiens à remercier tous les concessionnaires, partenaires et collaborateurs présents lors du colloque annuel de l'ACVLQ qui s'est tenu le 13 décembre dernier au Centre de congrès de Saint-Hyacinthe. Ce fut un succès! Ce type de rencontre au sommet est essentiel pour peaufiner notre compréhension des grands enjeux de l'industrie et repartir dans nos concessions avec de l'information pertinente et utile au quotidien et à la planification de nos opérations. C'est aussi l'occasion de réseauter avec nos confrères concessionnaires venus des quatre coins du Québec et de discuter sur place avec les partenaires et les collaborateurs. D'ailleurs, je tiens à les remercier pour leur présence et contribution à la réussite de cet évènement annuel.

Des points forts intéressants ont été soulevés dont, mon favori, le développement de programmes de formations en alternance travail-étude pour les étudiantes et les étudiants intéressés par notre secteur d'industrie et les travailleuses et travailleurs à l'emploi des concessionnaires. En collaboration avec notre Comité Sectoriel de la Main-d'Oeuvre (CSMO), l'ACVLQ développe des projets de formations qui pourront être lancées graduellement au cours des prochains mois et années. Imaginez l'attraction pour vos postes à combler si vous pouviez offrir une formation rémunérée à une postulante ou un postulant, combinée à une expérience dans la réalité du quotidien! Ce projet sera bénéfique pour nous, les concessionnaires, puisqu'il attirera une clientèle qui voudra se professionnaliser et améliorera ainsi la rétention du personnel grâce à l'infrastructure de ces programmes de formation. Soyez à l'affût des prochaines annonces de l'ACVLQ et impliquez-vous! Il y a tout à gagner!

D'ailleurs, l'équipe de l'ACVLQ est active avec plusieurs acteurs de l'industrie afin d'atténuer la pénurie de personnel dans nos concessions. L'arrivée du programme d'assurances collectives spécifiquement développé pour nos employés et

propriétaires est un exemple de l'élargissement de l'offre de services au profit des membres de l'ACVLQ. Des programmes en fonction de la grosseur et des besoins de l'entreprise sont bâtis sur mesure, à des prix compétitifs, pour les membres de l'ACVLQ. C'est un excellent moyen pour nous de combler l'écart avec d'autres secteurs de l'industrie, d'attirer et de retenir nos employés! Si vous désirez de plus amples informations concernant les programmes disponibles, je vous recommande de communiquer avec l'ACVLQ ou écrire au rh@acvlq.ca.

En terminant, nous avons bénéficié d'un marché fort pendant un bon moment et il n'en tient qu'à nous de maintenir la santé de notre industrie dans les années à venir. Une bonne gestion de nos stocks nous permettra de maintenir des marges bénéficiaires suffisantes à nos besoins de croissance et de sécurité financière. Ne retombons pas dans nos anciens réflexes et nos mauvaises habitudes, mais saisissons plutôt la chance qui nous a été donnée en gardant le cap!

Bonne saison! ○



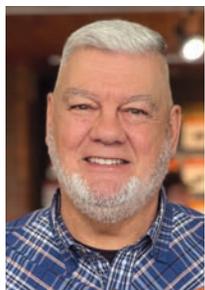


Prefera
Finance est là
pour aider à
financer le
maximum
d'applications
possible.

1-844-734-3577
sales@preferafinance.com

PO Box 216 The West Mall
Etobicoke, ON M9C 4V3

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ACVLQ



Dans l'ordre habituel : **Roger Ménard**, Vice-président, Bécancour Harley-Davidson Inc. – **Frédéric Beaudoin**, Secrétaire-Trésorier, Motopro Rive-Sud Inc. – **Chantal Contant**, Directrice, Groupe Contant Inc., **Christian Maltais**, Directeur, Maltais Performance Inc. – **Marc Rousseau**, Directeur, Abitibi Harley-Davidson Inc. – **Dave Bibeau**, Directeur, Le Centre de la Moto Vanier Inc. – **Joël Parent**, Directeur, Zone Récréatif Inc. – **Martin Nadon**, Directeur, Nadon Sport Saint-Eustache Inc – **Martin Turgeon**, Directeur, Motos Thibault Marine de Sherbrooke Inc. – **Mathieu Tremblay**, Directeur, Centre du Sport Lac-St-Jean – **Éric Bouchard**, Président Ex Officio – **Raymond Gref**, Sénateur – **Amélie Varin**, Présidente, Varin Yamaha Inc. – **Christian Caza**, Président-directeur général



Rôles de votre conseil d'administration

Une association performante est généralement gouvernée par un conseil d'administration (CA) et un président-directeur général (PDG) performant. Ses administrateurs et directeurs sont éveillés et dynamiques, des éléments moteurs importants. On doit avoir des connaissances et savoir comment agir pour mettre en place les conditions gagnantes de la réussite.

C'est le CA et le PDG qui possèdent le dernier mot sur toutes les questions relatives au fonctionnement de l'ACVLQ, selon les ententes, les règlements internes et la loi. Ils ont la responsabilité ultime des affaires de l'association, du développement et de la gestion. Leur mission est, entre autres, de représenter globalement les membres de l'ACVLQ via l'association afin de voir à leur défense et développement. Qu'est-ce qu'un administrateur? Ensemble, les administrateurs forment un groupe que

l'on appelle un « conseil d'administration » et c'est ce conseil qui est chargé de superviser le fonctionnement de l'ACVLQ avec le PDG. C'est le CA, en tant que groupe, qui prend les décisions et non les administrateurs individuellement.

Que fait le conseil d'administration? Le CA et PDG de l'ACVLQ ont, entre autres, les responsabilités suivantes : s'assurer que l'ACVLQ respecte et réalise sa mission; s'assurer de respecter les lois applicables; s'assurer de la saine gestion; gérer les défis et faire preuve de vision; créer des règles et traiter des questions importantes, passées, présentes ou futures; informer les membres des affaires de l'ACVLQ; se présenter devant les membres à l'assemblée annuelle.

Merci aux membres! Votre CA. ○

PARTENAIRES DE L'ACVLQ

Les associés de votre entreprise !

LA FORCE DU RÉSEAU Dans le but d'inspirer et d'apporter les meilleures pratiques d'affaires pour ses membres, l'ACVLQ a pris soin de sélectionner des fournisseurs pour en faire des partenaires d'affaires d'excellence. Ils bénéficient d'une place privilégiée et ont su mériter la confiance de l'ACVLQ et de ses membres en se démarquant par leur professionnalisme, leur réputation, la qualité de leurs produits et leur innovation. Ils sont reconnus pour honorer les ententes envers nos membres et les consommateurs. Via la force du réseau, nous avons négocié des ententes avantageuses pour nos membres avec plusieurs de nos partenaires qui contribuent au développement de notre offre de produits et services. Ils apportent une plus-value significative à votre concession et à l'industrie du véhicule de loisirs et récréatif.



Services coaching

Offre les services complets testés et en constante amélioration menant à l'augmentation de vos résultats. Au revoir l'improvisation, faites place à la solution ! Service complet de coaching et de formation dans le domaine du véhicule.



Avocats et conseillers d'affaires

M^e Cavanagh est spécialisé en droit des véhicules, automobile, immobilier, construction et des affaires. Le bureau offre plusieurs services. Rabais exclusif pour les membres de l'ACVLQ : 30% sur les honoraires.



Produits financiers et assurances

Services aux concessionnaires sur lesquels vous pouvez compter, aux quatre coins du pays. IA vous propose la gamme la plus complète de services aux concessionnaires du marché.



Solutions alternatives de financement

En tant que leader sur le marché depuis plus de 10 ans, ils innovent afin de proposer des solutions de crédit adaptées aux consommateurs. Financement spécialisé 2^e chance au crédit jusqu'à 25000\$.



Garantie prolongée

Distribuent des produits de garantie prolongée pour tous les types de véhicules. Offrent des plans de garantie prolongée avant-gardistes.



Solutions alternatives de financement

Chef de file dans son domaine, KM+ fait la différence en offrant des programmes complets de protection mécanique pour tous les types de véhicules et adaptés aux besoins des consommateurs.



Développement de la main-d'œuvre

Nous agissons comme levier dans l'industrie des services automobiles sur le plan de la main-d'œuvre afin d'améliorer l'emploi, les compétences et les pratiques de RH et la connaissance du secteur.



Service de conciliation

Les membres CAA-Québec peuvent bénéficier gratuitement de quatre programmes de conciliation avec les membres de l'ACVLQ. Ces programmes vous protègent en cas de malentendu.



Réseau de garages recommandés CAA

Adhère au réseau recommandé de plus de 3500 garages et profitez de la visibilité qu'offre le CAA-Québec à ses 1,2 million de membres.



Assurances collectives

AGA Services automobiles, une division d'AGA assurances collectives, ont créé le régime d'assurances collectives des membres de l'ACVLQ afin de leur offrir un service adapté et entièrement dédié.



Terminaux de paiement

Offrez à vos clients des options de paiement sûres et rapides grâce à nos terminaux de comptoir avec imprimante et clavier NIP intégrés. Avantages membres : nous avons des offres exclusives et compétitives.



Expert en solution de paiements

Profitez d'un accompagnement et de conseils personnalisés dans la gestion de vos solutions de paiement. Offre exclusive pour nos membres : service d'accompagnement offert par l'ACVLQ.



Solutions alternatives de financement

Une société financière nationale qui se spécialise dans la proposition de solutions financières uniques et adaptées. Financement spécialisé jusqu'à 35000\$.



Assurance collective

Courtier intermédiaire et grossiste national spécialisé dans les besoins en assurance commerciale. Nous sommes une entreprise établie, diversifiée et solidaire, composée de souscripteurs et de courtiers.



Valeur estimative des véhicules

Consultez les valeurs estimatives canadiennes des véhicules de loisirs avec le seul fournisseur reconnu par Revenu Québec. Disponible en ligne, ainsi que via l'API.



Mutuelle de prévention

Offre de services complets afin de vous soutenir et de hausser la performance de votre organisation en matière de santé et sécurité du travail ainsi que de bien-être au travail.



Firme RH

Offre exclusive pour nos membres : L'ACVLQ couvre les 3 premières heures d'interventions de gestion d'un cas RH. Impact offre 15% de rabais sur la suite du dossier.

Vous souhaitez devenir partenaire de l'ACVLQ? Faites partie du Programme de partenariat exclusif de l'ACVLQ. Votre entreprise offre des services qui font partie intégrante des opérations quotidiennes des concessionnaires de véhicules de loisirs et récréatifs? Vous désirez participer à la bonification de l'offre de service de l'ACVLQ au bénéfice des membres et ainsi contribuer à l'avancement de l'industrie? Faites parvenir votre demande à marketing@acvlq.ca.

Soyons fièrement CERTIFIÉS

CQPauto.ca



ENCOURAGEONS LA CERTIFICATION !

Les compétences d'une technicienne ou d'un technicien de véhicules de loisirs ont de la valeur pour l'employeur et les clients. Obtiens ton certificat de qualification professionnelle et démontre à tous ton vrai savoir-faire!



Avec la contribution financière de :



POURQUOI ÊTRE MEMBRE DE L'ACVLQ ?



Depuis près de 60 ans, l'Association des concessionnaires de véhicules de loisirs du Québec (ACVLQ) est la voix des concessionnaires de motocyclettes, motoneiges, quads, embarcations nautiques et véhicules récréatifs dans la province de Québec. Nous représentons et protégeons les droits et intérêts de plus de 240 concessionnaires, soit 90 % des ventes de véhicules neufs au Québec. Forte de son positionnement, l'ACVLQ est un acteur incontournable, votre porte-parole reconnu officiellement et représentant dans l'industrie.

L'ACVLQ, c'est un regroupement de concessionnaires ayant la volonté commune de regrouper et unir leurs forces. C'est aussi une équipe de professionnels passionnée qui a pour objectif principal d'être présente pour ses membres en répondant à leurs besoins et en développant des programmes et services de premier ordre pour que vous puissiez naviguer efficacement dans un environnement de plus en plus réglementé. En collaboration avec nos partenaires, nous vous livrons l'information concernant votre industrie et répondons à vos attentes via notre plan de communication, *La Revue ACVLQ*, les activités et le congrès annuel.

Les ressources de l'ACVLQ et services ont considérablement augmenté au cours des dernières années et l'ACVLQ a su être créative afin de développer de nouvelles sources de revenus permettant de contrôler avantageusement les coûts de l'adhésion dans ce marché en constante évolution. L'adhésion permet à la concession d'officialiser l'inscription et ainsi permettre de profiter des avantages et bénéfices d'être membre. ○

AVANTAGES D'ÊTRE MEMBRE À L'ACVLQ

Congrès annuel

Événement incontournable, conférences et ateliers sur les grands enjeux de l'industrie en présence d'acteurs influents et de partenaires d'affaires.

Programme d'assurance commerciale

Programme exclusif couvrant vos bâtiments et activités, location court terme et bien plus.

Formations

Développement en continu et diffusion de formations adaptées aux besoins de l'industrie, subventionnées et en alternance travail-étude.

Formulaires et contrats personnalisés

Contrat de vente, contrat de réservation, contrat de location, contrat de prêts, étiquettes, bons de travail, etc. Les versions sont révisées périodiquement, en format papier et informatisées.

Lobbyisme et représentation

Représentations et défense des droits et intérêts des membres auprès des autorités et acteurs de l'industrie.

Service de consultation RH

Un service sans frais de consultation professionnelle RH est disponible pour les membres. À l'externe, la prise en charge se fait à un tarif préférentiel.

Programme recrutement international

Un service clé en main pour le recrutement à l'étranger d'une main d'œuvre qualifiée pour l'industrie des véhicules du loisir et récréatif.

Consultation juridique

À l'interne, un service de consultation juridique de première ligne dans le domaine des véhicules, sans frais pour les membres. À l'externe, la prise en charge se fait à un tarif préférentiel.

Programme d'assurance collective

Programme exclusif développé pour les concessionnaires et leurs employés.

Solution de paiement (TPV)

Une tarification préférentielle exclusive et un service d'accompagnement professionnel et indépendant.

Mutuelle de prévention

La mutuelle de prévention vous permet d'être supporté par une équipe de professionnels dans la gestion et l'encadrement des risques SST tout en profitant d'économies.

Programme CAA-Québec de conciliation-médiation

Conciliation et médiation sans frais pour les membres.

Statistiques de l'industrie

Perspective et parts de marché, gestion de la rémunération et rapports des ventes.

Cautionnement

Le cautionnement requis pour la licence de commerçant, à prix préférentiel.

Adhésion

Vous voulez devenir membre ?

Consultez notre site internet: ACVLQ.ca
ou communiquez avec nous au info@acvlq.ca



Offrez-vous une SOLUTION EXCLUSIVE

Le régime d'assurance collective des membres de l'ACVLQ est un régime avantageux et flexible qui répondra à toutes vos exigences.

Avec les options, **Or**, **Argent** et **Bronze**, vous pourrez choisir ce qui conviendra le mieux à vos employés et leur faire pleinement bénéficier de cette valeur ajoutée dans le cadre de leur emploi.



TÉLÉMÉDECINE incluse avec tous les plans!

Certaines conditions s'appliquent.



**VIE
MORT ET
MUTILATION**



SALAIRE



**MALADIE
MÉDICAMENTS**



VOYAGE



**SOINS DE
LA VUE**



**SOINS
DENTAIRES***



**PROGRAMME
D'AIDE AUX
EMPLOYÉS**

* Plans Or (de base) et Argent (en option).

« L'équipe a très bien su répondre à tous nos besoins et exigences. Leur professionnalisme nous a été d'un grand support. Les professionnels de service-conseil ont été présents depuis le jour 1 et ils sont toujours proactifs afin de nous tenir informés de la situation, d'anticiper les événements futurs et de nous accompagner dans nos besoins. »

- Geneviève Blackburn, Contrôleure financière - Atelier Laforge

Informez-vous sans tarder auprès de **Guy Barbeau**, MBA, CCP

1 833 SER AUTO (737-2886), poste 1325
gbarbeau@aga.ca



AGA
ASSURANCES
COLLECTIVES | **SERVICES
AUTOMOBILES**

FOURNISSEUR DE SERVICES DES MEMBRES DE L'ACVLQ